

ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA Kota Pontianak 2020



ANALISIS HASIL SURVEI KEBUTUHAN DATA Kota Pontianak 2020



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kota Pontianak 2020

ISSN : 978-602-0929-25-5
No. Publikasi : 61560.2103
Katalog : 1399013.61
Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 100 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kota Pontianak

Penyunting:

Badan Pusat Statistik Kota Pontianak

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kota Pontianak

Penerbit:

© Badan Pusat Statistik Kota Pontianak

Pencetak:

Badan Pusat Statistik Kota Pontianak

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

Tim Penyusun

Pengarah : Akhmad Fikri, SST
Penanggung Jawab : Akhmad Fikri, SST
Penyunting : Andini Mardiana, SST, MT
Penulis Naskah : Yuni Sriwinarni
Gambar Kulit : Alfian Syamsurizal, S.Tr.Stat
Infografis : Alfian Syamsurizal, S.Tr.Stat

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2020, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2020 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Pontianak, September 2021
Kepala Badan Pusat Statistik
Kota Pontianak

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Akhmad Fikri'.

Akhmad Fikri, SST

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	4
1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu	4
1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3. Konsep dan Definisi	6
1.4. Metodologi	7
1.4.1. Metode Sampling	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	8
1.4.3. Metode Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	16
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	16
1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST.....	17
1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020	18
Bab 2 Segmentasi Konsumen	19
2.1. Gambaran Umum Konsumen	21
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik.....	22
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan.....	26
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan.....	28
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS.....	29
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	30
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.....	32
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	33

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	33
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS	34
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	36
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	41
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	42
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS	44
Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	46
5.1. Kebutuhan Data Data Menurut Level Data	48
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data.....	49
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data.....	50
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS.....	54
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	55
Bab 7 Penutup.....	58
7.1. Kesimpulan	60
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.....	62
Daftar Pustaka.....	64
Lampiran	65

Daftar Tabel



Tabel 1.	Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	13
Tabel 2.	Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 3.1	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Pontianak.....	36

<https://pontianakkota.bps.go.id>

Daftar Gambar



Gambar 1. 1	Diagram <i>Cartesius Impotence and Performance Analysis</i>	11
Gambar 2. 1	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	22
Gambar 2. 2	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Kelompok Umur*	23
Gambar 2. 3	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Jenis Kelamin.....	23
Gambar 2. 4	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	24
Gambar 2. 5	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pekerjaan Utama.....	25
Gambar 2. 6	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Instansi/Institusi	26
Gambar 2. 7	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	27
Gambar 2. 8	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Jenis Layanan.....	28
Gambar 2. 9	Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	29
Gambar 3. 1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Pelayanan.....	32
Gambar 3. 2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Akses Data.....	33
Gambar 3. 3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Sarana dan Prasarana	34

Gambar 3. 4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak	35
Gambar 3. 5	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> Pelayanan di PST BPS Kota Pontianak.....	39
Gambar 5. 1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Level Data.....	49
Gambar 5. 2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Periode Data.....	50
Gambar 5. 3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Perolehannya.....	51
Gambar 6. 1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Pontianak.....	54
Gambar 6. 2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data .	55

Daftar Lampiran



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur	68
Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin.....	69
Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	70
Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama...	71
Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi.....	72
Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan	73
Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan	74
Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	75
Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama.....	76
Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan.....	77
Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data	78
Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data	79
Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya	80
Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	81
Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data.....	82

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data	83
Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data	84
Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST	85
Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST.....	86
Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST.....	87
Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan.....	88
Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST.....	90
Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data	91
Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST	92

PENDAHULUAN

Apa itu SKD?

survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan **tingkat kepuasan konsumen** terhadap data dan pelayanan BPS



Responden

Konsumen data yang pernah menerima layanan dari unit PST BPS Kota Pontianak sejak 1 Januari 2020 s/d akhir masa pencacahan





Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarkan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada

tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2020 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2020 juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2020 dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS diharapkan mampu mempermudah

konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga

orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2020 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2020 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2020 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2020, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*),

Importance and Performance Analysis (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2020 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kota Pontianak.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan

peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

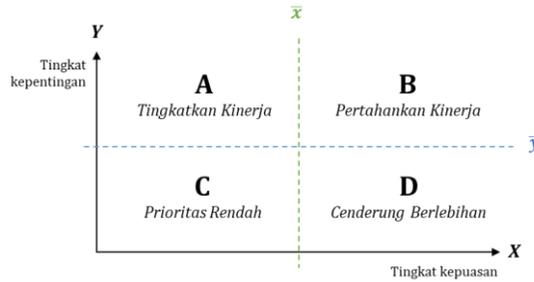
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1. 1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kota Pontianak dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kota

Pontianak. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
<p>1. Menghitung Penimbang</p>	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$ \bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
<p>2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan: \bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i</p>
<p>3. Menghitung IKK</p>	<p>Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:</p> $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2020 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kota Pontianak. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata

tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- i

i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke- i

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2020.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang menjadi responden SKD 2020 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kota Pontianak berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kota Pontianak berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kota Pontianak yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kota Pontianak yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2020 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kota Pontianak.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2020 dilakukan di 515 wilayah PST yang terdiri dari 1 PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, dan 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2020, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2020

Dalam SKD 2020, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2020 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2020 di Kota Pontianak adalah sebanyak 34 responden.

<https://pontianakkota.bps.go.id>

SEGMENTASI KONSUMEN



Penggunaan data untuk Rujukan Utama mencapai **91,18%**

Berdasarkan Kategori



Laki-laki
58,82 %



PNS/TNI/POLRI
76,47 %



Mahasiswa
D4/S1
35,29 %



Untuk Pemerintahan
75,53%



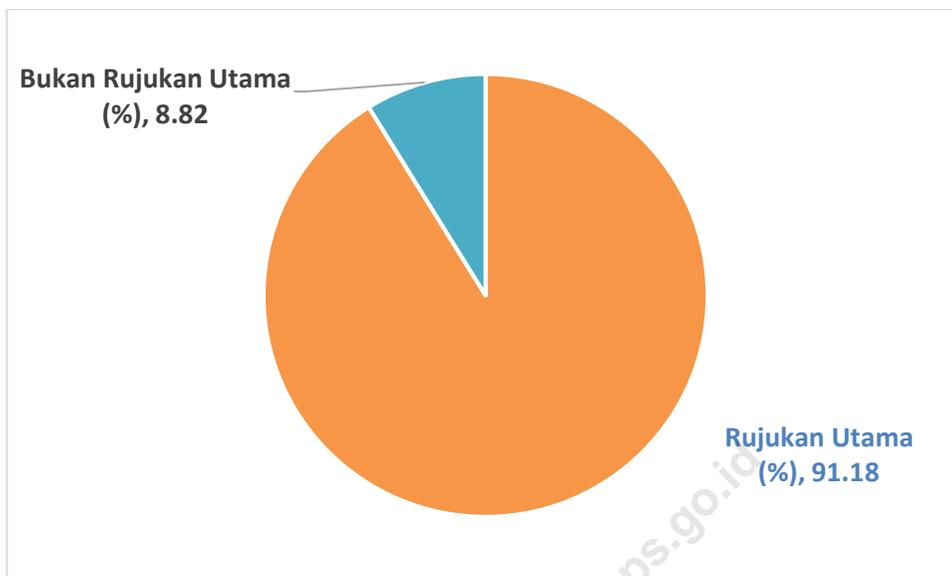
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kota Pontianak oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kota Pontianak dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Pontianak menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 91,18%.



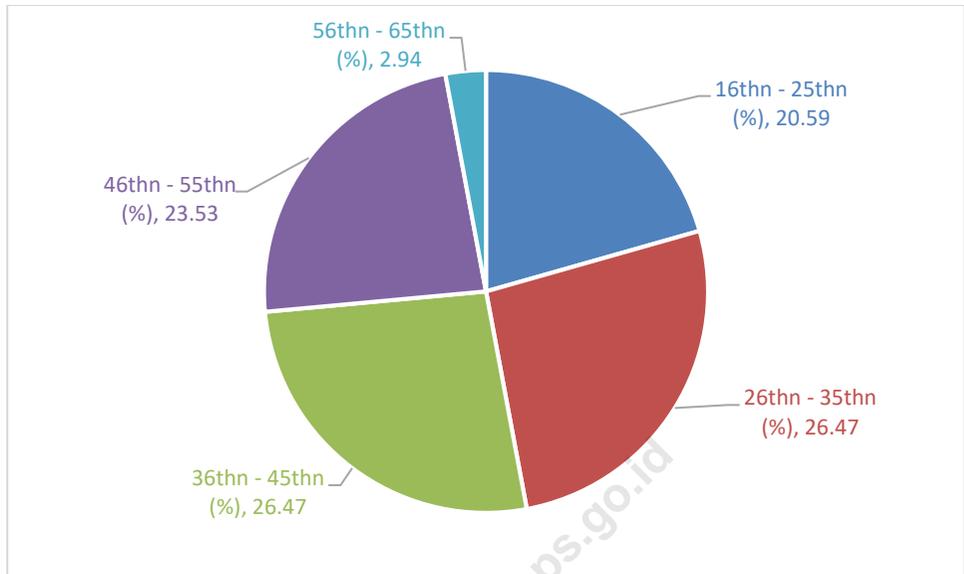
Gambar 2. 1 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kota Pontianak didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak berumur 26-35 tahun (20,59%) dan konsumen berumur 36 -45 tahun (26,47%), disusul konsumen berumur 46 - 55 tahun (23,53%), konsumen berumur 16-25 tahun (20,59%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (2,94%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.

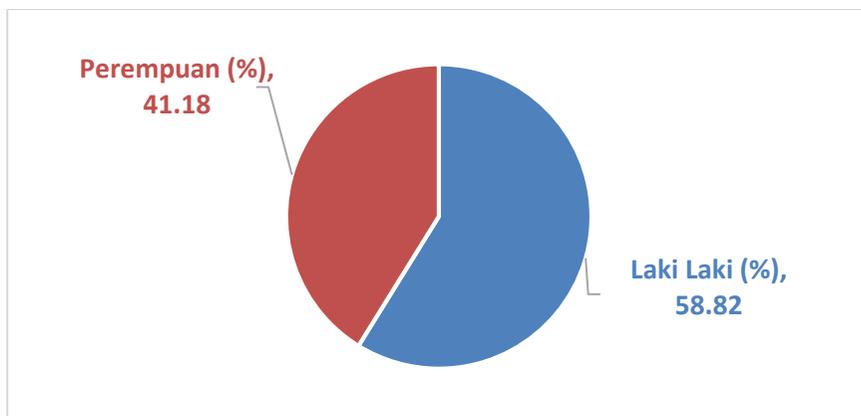


Gambar 2. 2 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Kelompok Umur*

**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

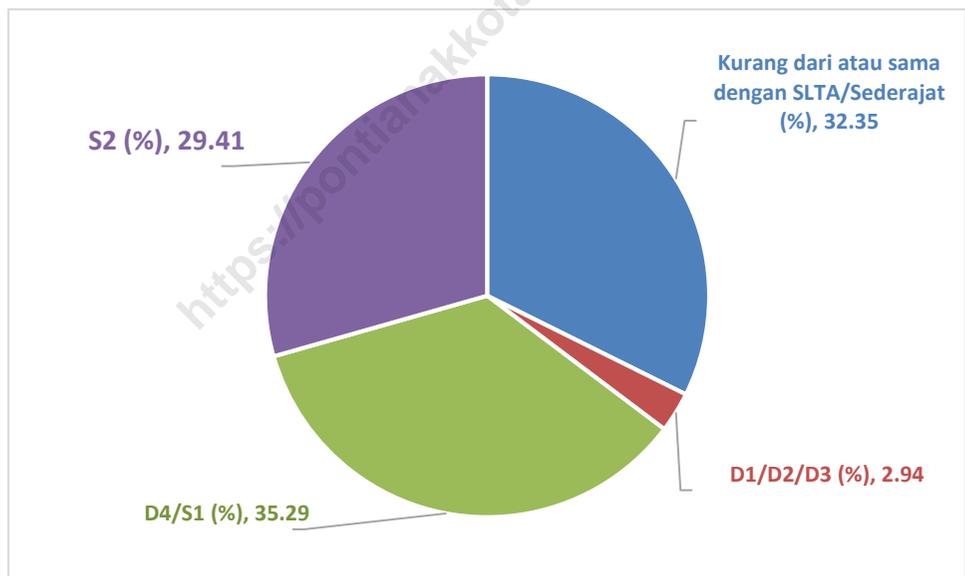
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kota Pontianak menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen perempuan di PST BPS Kota Pontianak adalah sebesar 41,18%. Sementara itu, 58,82% konsumen di PST BPS Kota Pontianak adalah laki-laki.



Gambar 2. 3 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2020, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kota Pontianak didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (35,29%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/ sederajat (32,35%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan S2 (29,41%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan D1/D2/D3 dan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase masing-masing sebesar 2,94%.

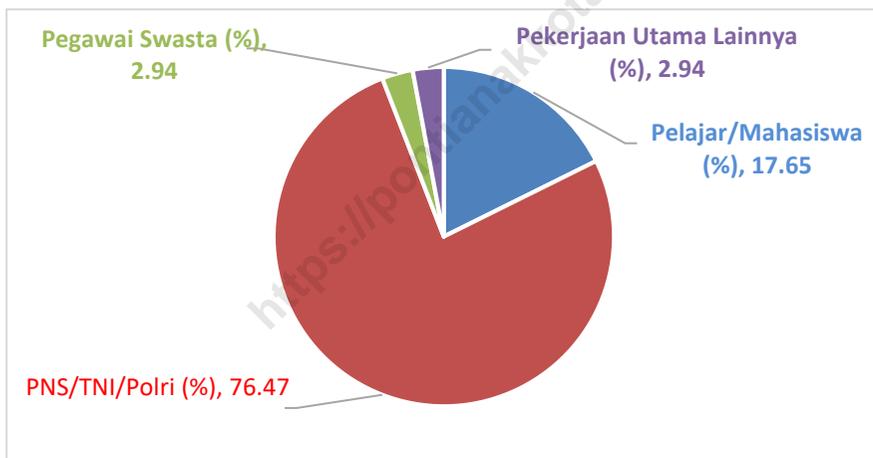


Gambar 2. 4 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2020, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2020 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Pontianak adalah PNS/TNI/Polri (76,47%). Adapun konsumen terbesar kedua adalah Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 17,65%. Disusul dengan konsumsen Pegawai Swasta dengan persentase sebesar 2,94% dan konsumen Pekerjaan Utama Lainnya juga sebesar 2,94%.

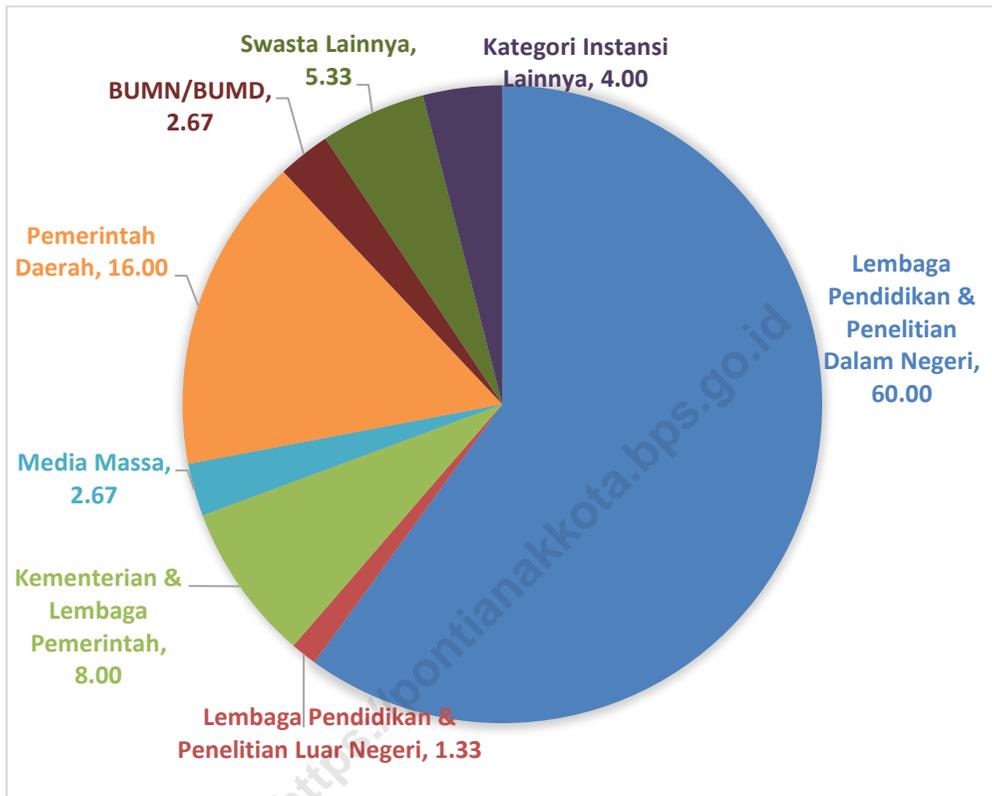


Gambar 2.5 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

Konsumen pada SKD 2020 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Pontianak berasal dari Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri (60,00%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dan pekerjaan utama konsumen, yaitu pelajar/mahasiswa. Konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan

persentase sebesar 16,00%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di Kementerian dan Lembaga Pemerintah memiliki persentase sebesar 8,00%.

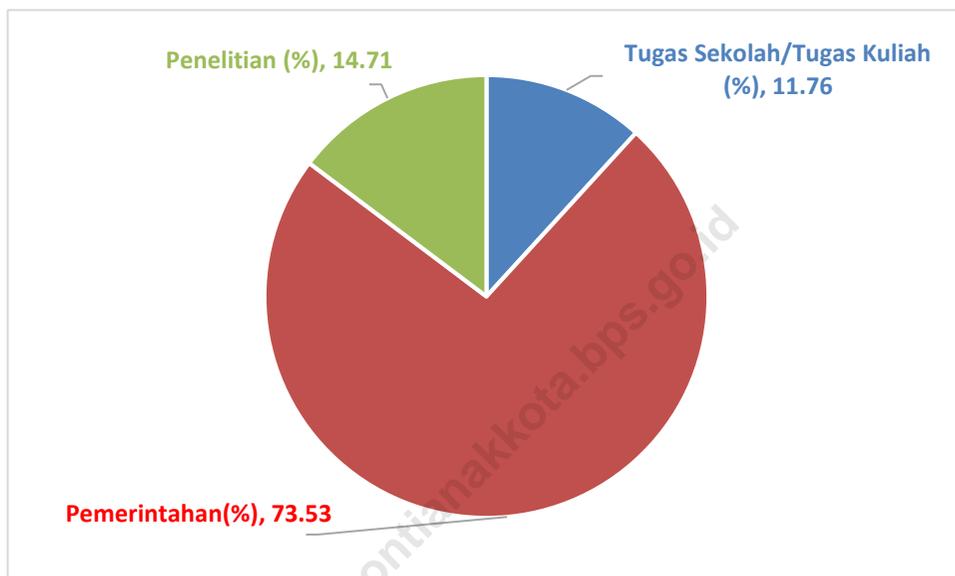


Gambar 2. 6 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kota Pontianak menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Dalam SKD 2020, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2020 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kota Pontianak cukup bervariasi.

Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kota Pontianak paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (73,53%). Pemanfaatan untuk Penelitian serta Tugas Sekolah/Tugas Kuliah menempati posisi kedua dan ketiga, dengan persentase masing-masing sebesar 14,71% dan 11,76%.



Gambar 2.7 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

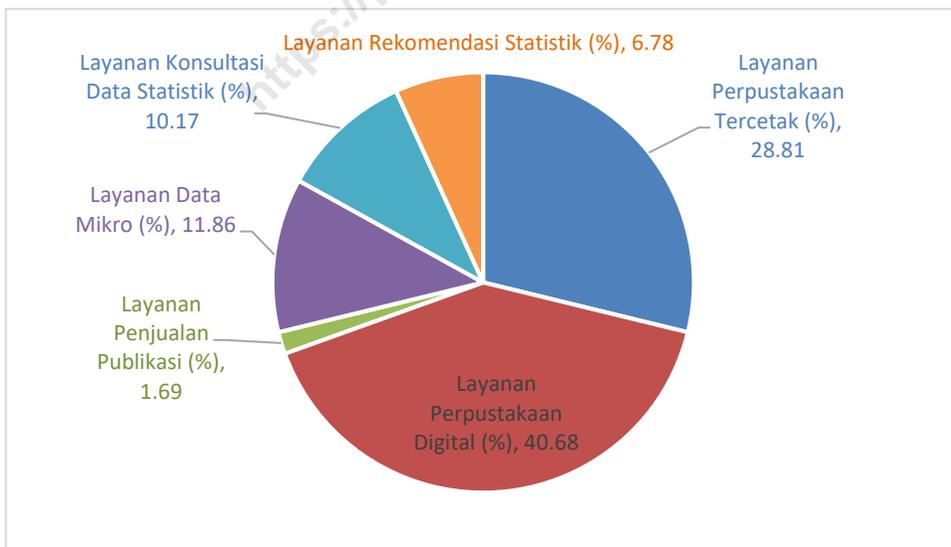
Konsumen di PST BPS Kota Pontianak didominasi oleh konsumen yang berasal dari Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, *monitoring*, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2020, konsumen yang berasal dari Pemerintah Daerah sebanyak 58,82%, konsumen yang berasal dari Kementerian & Lembaga Pemerintah sebanyak 17,65%, konsumen Perbankan sebanyak 2,94% selanjutnya konsumen Swasta Lainnya sebanyak 2,94%. Merujuk dari data jumlah konsumen tersebut maka konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan,

monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kota Pontianak oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Layanan Perpustakaan Digital, yaitu sebesar 40,68%. Pada posisi kedua, Layanan Pustaka Tercetak dengan persentase sebesar 28,81%. Adapun Layanan Data Mikro sebesar 11,86%, Layanan Konsultasi Data Statistik sebesar 10,17%, lalu Layanan Rekomendasi Statistik sebesar 6,78% dan Layanan Penjualan Publikasi 1,69%.

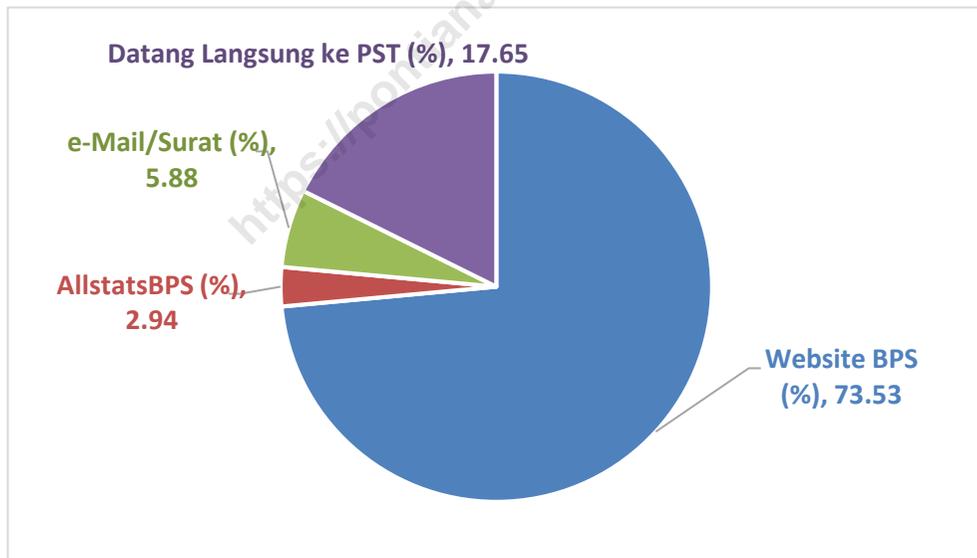


Gambar 2.8 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2020. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Pontianak mendapatkan data melalui fasilitas *Website* BPS dengan persentase sebesar 73,53%. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia pada *website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Walaupun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 17,65%.



Gambar 2. 9 Persentase Konsumen di PST BPS Kota Pontianak Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

KEPUASAN LAYANAN

Kepuasan terhadap
PELAYANAN, AKSES DATA
DAN SARANA PRASARANA
mencapai lebih dari



90%



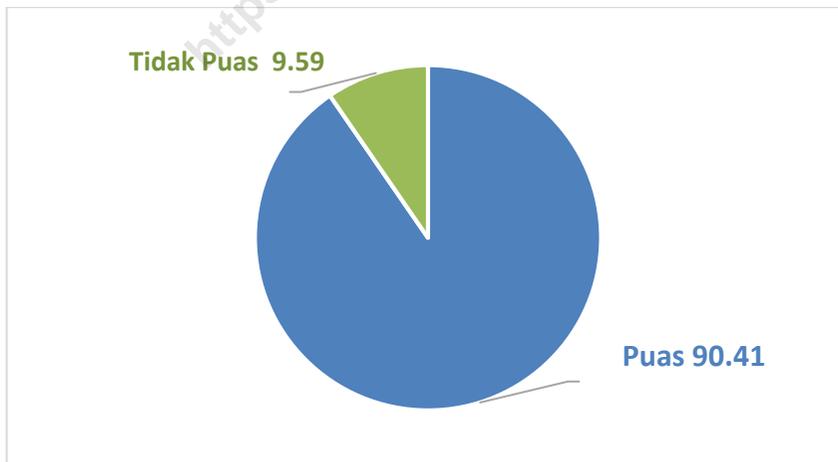
Bab 3

Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap pelayanan PST BPS Kota Pontianak secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

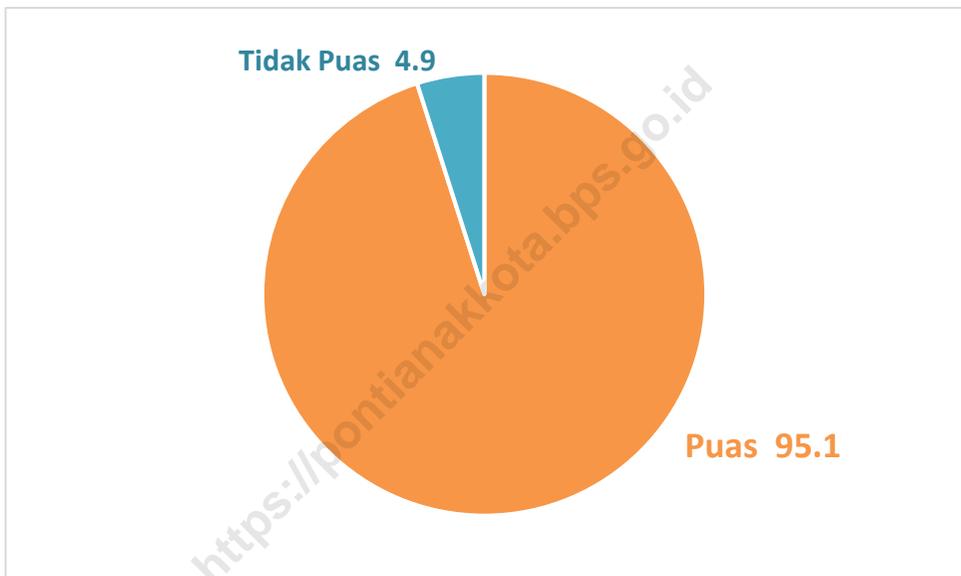
Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak sebesar 94,41%.



Gambar 3. 1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

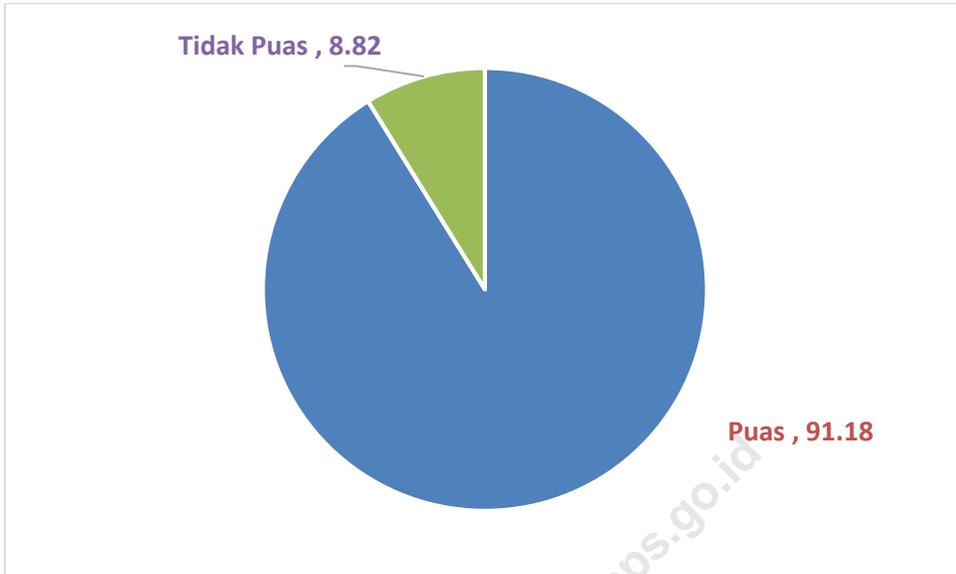
Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang puas terhadap akses data sebesar 95,1%, sedangkan 4,9% konsumen di PST BPS Kota Pontianak merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 3.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 87,33%, sedangkan 12,67% konsumen di PST BPS Kota Pontianak merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.

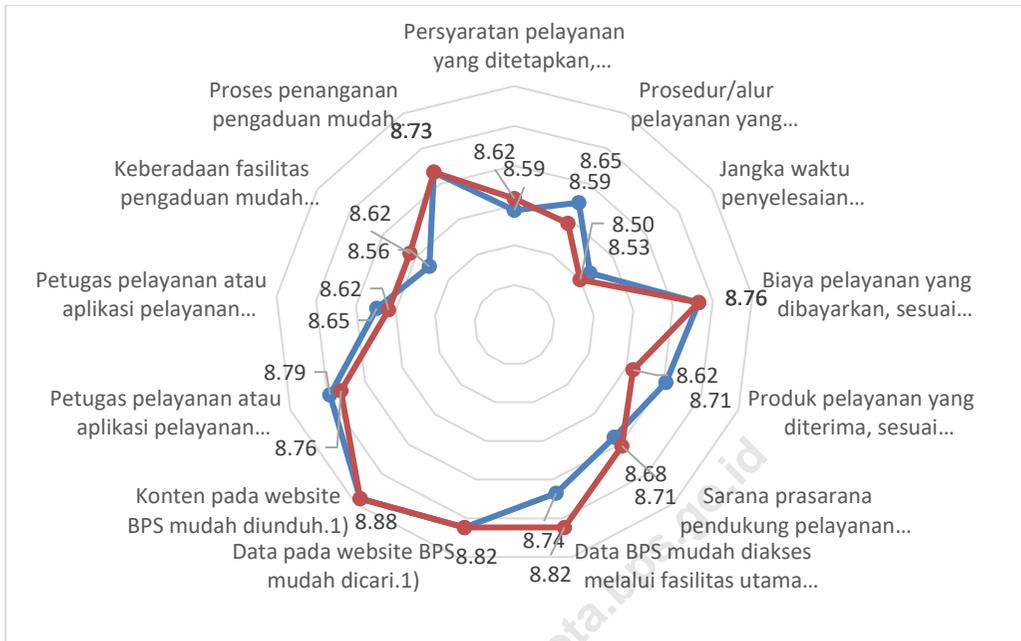


Gambar 3.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. *Gap Analysis* Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS tergantung pada kepentingan pelayanan BPS bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di PST BPS Kota Pontianak yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa hampir semua atribut pelayanan di PST BPS Kota Pontianak memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 3. 4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut pelayanan yang memiliki nilai gap paling jauh yaitu produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan sebesar -0,09. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Sementara itu, atribut dengan gap paling dekat ialah Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik dan Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas (masing-masing dengan gap -0,03).

Atribut pelayanan di PST BPS Kota Pontianak memiliki gap -0,09 sampai 0,09. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan

konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3. 1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Pontianak

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8.59	8.62	0.03
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8.65	8.59	-0.06
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8.53	8.50	-0.03
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8.76	8.76	0
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8.71	8.62	-0.09
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8.68	8.71	0.03
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8.74	8.82	0.09
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8.82	8.82	0
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8.88	8.88	0
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8.79	8.76	-0.03
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8.65	8.62	-0.03
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8.56	8.62	0.06
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8.73	8.73	0

3.5. *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS*

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kota Pontianak. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat

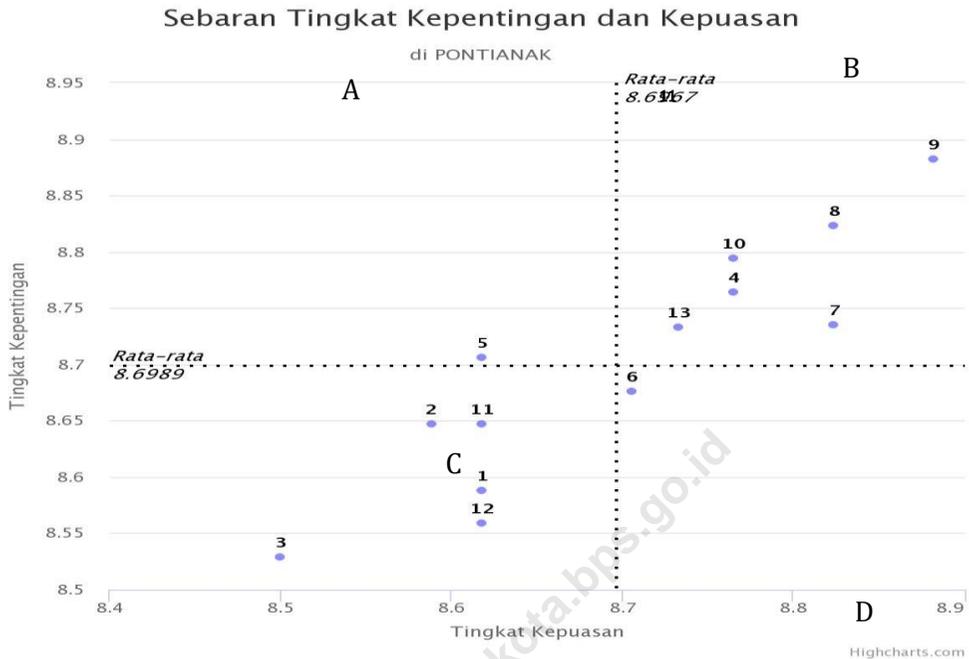
kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kota Pontianak

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,84	8,69	100,34
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,93	8,81	99,2
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,80	8,61	99,66
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,65	8,63	100,00
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,84	8,83	98,99
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,91	8,89	100,34
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,80	8,81	101,01
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,89	8,69	100,00
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	9,01	8,97	100,00
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	9,00	8,87	99,67
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	9,00	8,85	99,66
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,68	8,56	100,69
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,65	8,70	100,00

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian masing-masing atribut bernilai >100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kota Pontianak sudah harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui (100,69%), sedangkan atribut Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (98,99%).

<https://pontianakkota.bps.go.id>



Keterangan

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan 2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima 4. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan 5. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 6. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 7. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan 8. Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari 9. Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh 10. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik 11. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas 12. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui 13. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit |
|--|--|

Gambar 3.5 Importance and Performance Analysis (IPA) Pelayanan di PST BPS Kota Pontianak

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas

utama perbaikan oleh PST BPS adalah Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
2. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11).
3. Data pada website BPS mudah dicari.
4. Konten pada website BPS mudah diunduh.
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik.
6. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui jelas, dan tidak berbelit-belit.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.6, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS adalah:

1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
2. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
4. Petugas pelayanan atau aplikasi online mampu memberikan informasi yang jelas.
5. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan : kotak pengaduan, website pengaduan, dll.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan.

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index*(CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kota Pontianak tahun 2020 terbagi atas dua jenis yakni IKK terhadap Pelayanan Data dan IKK terhadap Kualitas Data dengan nilai masing-masing sebesar 86,98 dan 86,44. Ini artinya kualitas pelayanan dan kualitas data di PST BPS Kota Pontianak masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Pontianak semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Pontianak.

PRILAKU ANTI KORUPSI



INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI (IPAK)
BPS KOTA PONTIANAK MENCAPAI

91,03



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kota Pontianak terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kota Pontianak. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak pada tahun 2020 adalah sebesar 91,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kota Pontianak.

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

74,45 %

Konsumen PST mencari data level Kabupaten/Kota

88,32 %

Konsumen PST memperoleh data sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan





Bab 5

Analisis Kebutuhan Data

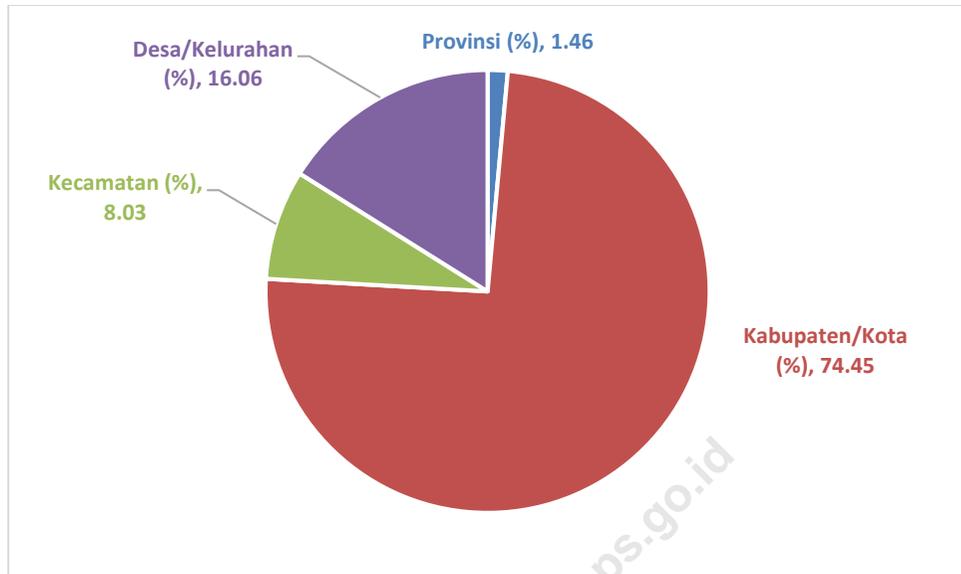
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kota Pontianak dan wilayah penyedia data BPS Kota Pontianak. Wilayah PST BPS Kota Pontianak digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kota Pontianak digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kota Pontianak. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

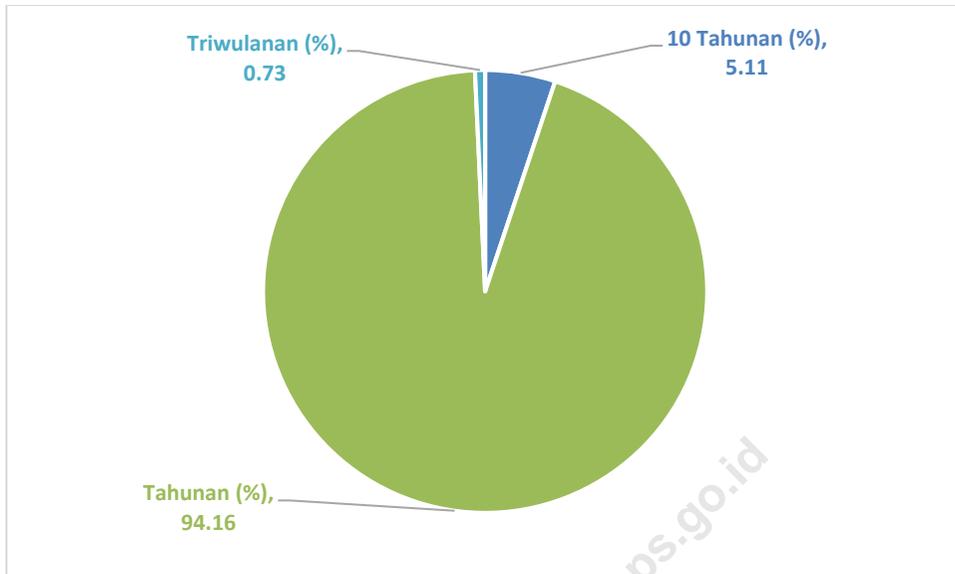
Dari hasil SKD 2020, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kota Pontianak. Secara umum, dari 137 orang-data, 74,45% mencari data pada level kabupaten/kota. Data selanjutnya adalah data level desa/kelurahan (16,06%), data level kecamatan (8,03%) dan data level provinsi (1,46%). Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5. 1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

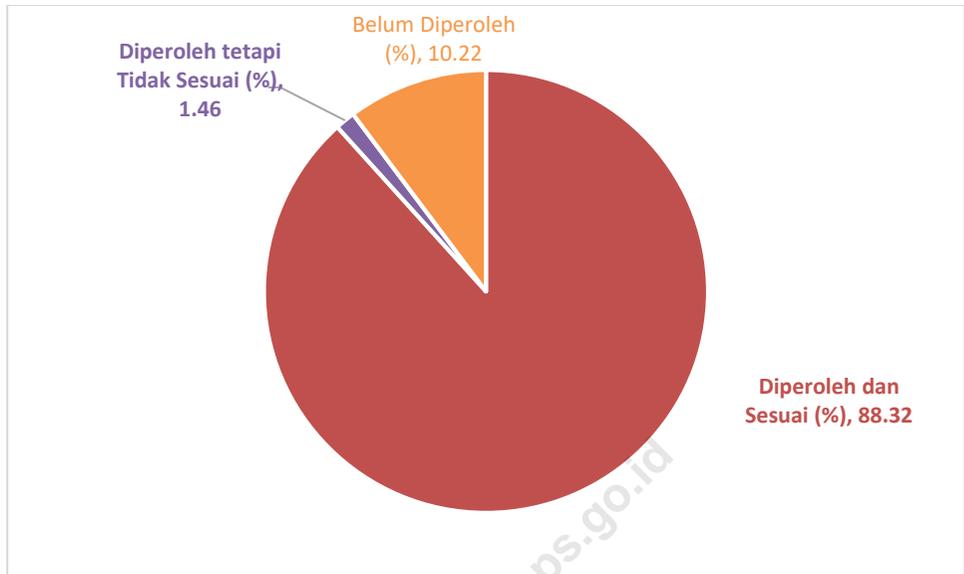
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 94,16%. Perbedaan persentase yang signifikan terjadi antara periode tahunan dengan periode berikutnya, yaitu sepuluh tahunan yang memiliki persentase 5,11%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode triwulanan, yaitu 0,73%. Sedangkan data dengan periode 5 tahunan, 3 tahunan, semesteran, bulanan, mingguan, harian dan lainnya nilai persentasenya Nol (0%).



Gambar 5. 2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2020 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kota Pontianak.



Gambar 5. 3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kota Pontianak Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 88,32% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan, 4,39% berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan, 0% tidak berhasil memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, 10,22% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan 1,46% data diperoleh tapi tidak sesuai yang dibutuhkan/dikonsultasikan.

KEPUASAN KUALITAS DATA



INDEKS KEPUASAN KONSUMEN (IKK)
BPS KOTA PONTIANAK
MENCAPAI

89,44
(kategori BAIK)



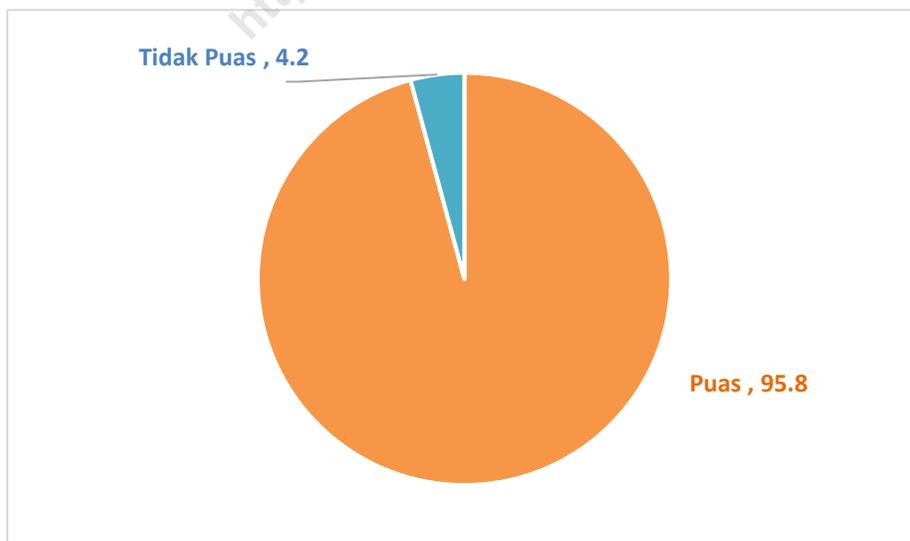
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Pontianak. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Pontianak disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kota Pontianak dengan persentase mencapai 95,8%.

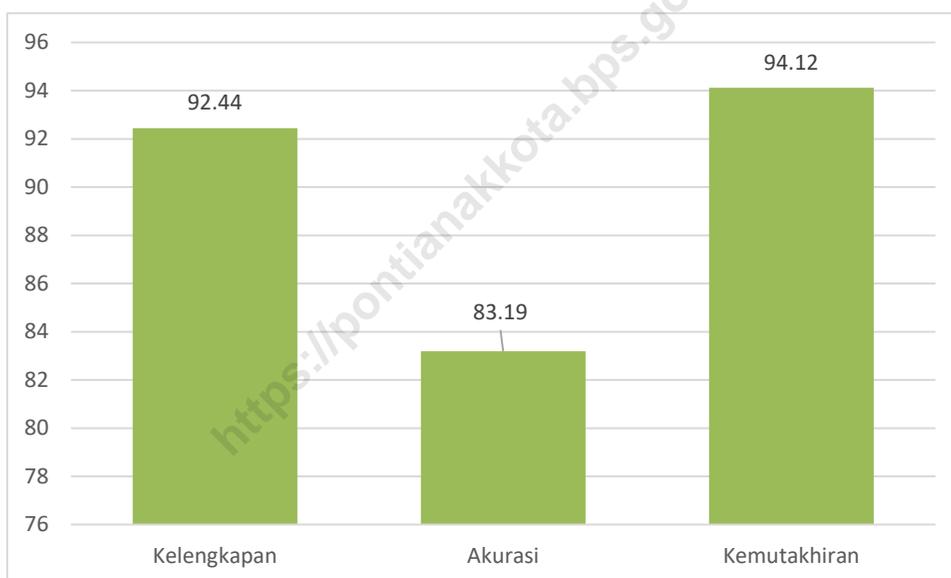


Gambar 6. 1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kota Pontianak

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kota Pontianak disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kota Pontianak.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (94,12%).



Gambar 6.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Pusat menurut Aspek Kualitas Data

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kota Pontianak. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk PST BPS Kota Pontianak tahun 2020 sebesar 89,44, dan nilai IKK terhadap Pelayanan Data untuk PST BPS Kota Pontianak tahun 2020 sebesar

86,98 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kota Pontianak masuk kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kota Pontianak semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PST BPS Kota Pontianak.

<https://pontianakkota.bps.go.id>

PENUTUP





Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan SKD 2020 di PST BPS Kota Pontianak secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kota Pontianak yang melebihi target (113,33%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kota Pontianak, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (76,47%). Hal tersebut diperkuat dengan persentase pekerjaan utama konsumen terbesar adalah D4/S1 (35,52%).
3. Konsumen di PST BPS Kota Pontianak cenderung menggunakan layanan perpustakaan digital (40,68%). Adapun fasilitas utama yang sering digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS terbesar adalah website BPS (73,53%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kota Pontianak menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 91,18%.
5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kota Pontianak yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 94,41%. Walaupun demikian, masih terdapat gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Pontianak pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,09 sampai 0,09. Sehingga, dapat dikatakan bahwa

walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kota Pontianak digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Pontianak. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kota Pontianak adalah 86,98. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kota Pontianak termasuk kategori sangat baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kota Pontianak digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kota Pontianak adalah 91,03. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kota Pontianak.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kota Pontianak sangat beragam. Level kabupaten/kota merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (74,45%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (94,16%).
9. Persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemutakhiran data. Lebih dari 90% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 92,44% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 83,19% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 94,12% konsumen merasa puas dengan kemutakhiran data.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kota Pontianak digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kota Pontianak adalah 86,44. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kota Pontianak masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2020, saran dan rekomendasi yang menjadi perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah:

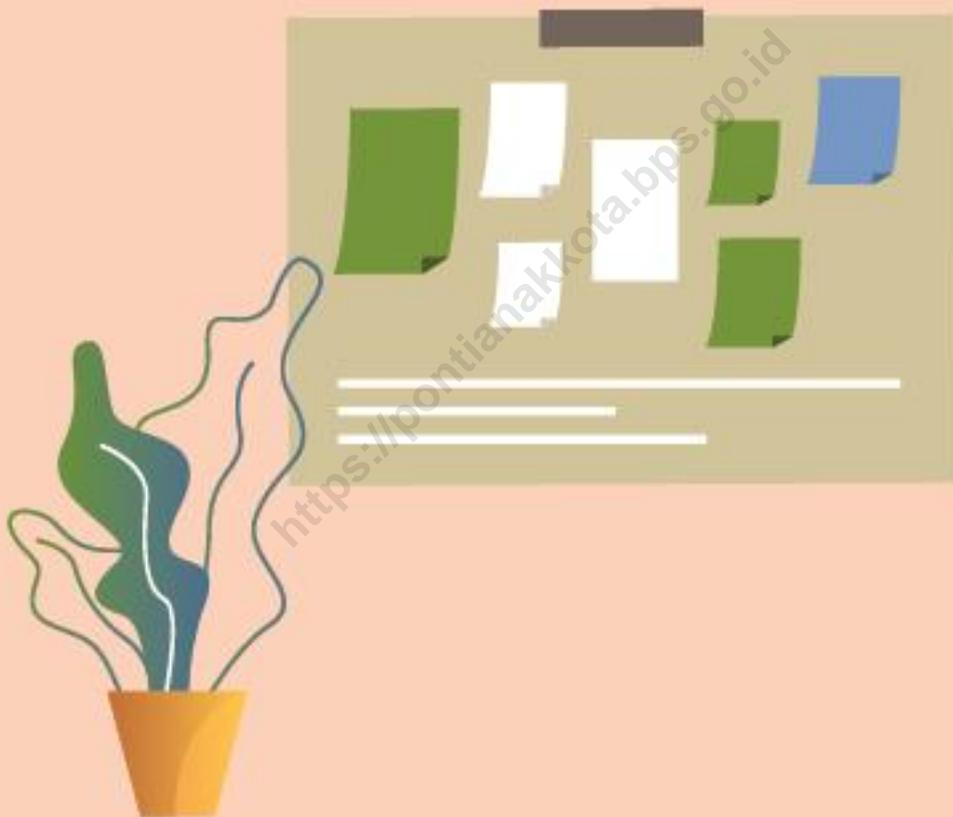
1. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan.
3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima.
5. Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas.
6. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui. Contoh fasilitas pengaduan : kotak pengaduan, website pengaduan, dll.



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur

Satker PST	Kelompok Umur						
	<16	16-25	26- 35	36- 45	46 - 55	56-65	>65
Kota Pontianak	0,00	20,59	26,47	26,47	23,53	2,94	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kelompok Umur								
Konsep	:	Segmentasi konsumen								
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut kelompok umur terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD di wilayah PST BPS tertentu.								
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Kelompok Umur								
Ukuran	:	Persentase								
Satuan	:	Persen								
Rumus Penghitungan	:	$P_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ <p>dimana:</p> <p>P_i = Persentase konsumen dengan kelompok umur ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan kelompok umur ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = kelompok umur tertentu, yaitu:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1. < 16 th</td> <td>5. 46 - 55 th</td> </tr> <tr> <td>2. 16 -25 th</td> <td>6. 56 - 65 th</td> </tr> <tr> <td>3. 26 - 35 th</td> <td>7. > 65 th</td> </tr> <tr> <td>4. 36 - 45 th</td> <td></td> </tr> </table>	1. < 16 th	5. 46 - 55 th	2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th	3. 26 - 35 th	7. > 65 th	4. 36 - 45 th	
1. < 16 th	5. 46 - 55 th									
2. 16 -25 th	6. 56 - 65 th									
3. 26 - 35 th	7. > 65 th									
4. 36 - 45 th										
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan kelompok umur tersebut di wilayah PST BPS tertentu.								

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Kelamin

Satker PST	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Kota Pontianak	58,82	41,18

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Kelamin
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan kelamin
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen laki-laki/perempuan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Kelamin
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan jenis kelamin ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan jenis kelamin ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (laki-laki), 2 (perempuan)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis kelamin tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Satker PST	Tingkat Pendidikan				
	≤SLTA	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Kota Pontianak	32,35	2,94	35,29	29,41	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Tingkat Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Tingkat Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i x_i = Jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (≤SLTA), 2 (D1/D2/D3), 3 (D4/S1), 4 (S2), 5 (S3)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan tingkat pendidikan tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pekerjaan Utama

Satker PST	Tingkat Pendidikan						
	Pelajar/ Mahasiswa	Dosen/ Peneliti	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
Kota Pontianak	17,65	0,00	76,47	0,00	2,94	0,00	2,94

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Pekerjaan Utama
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis pekerjaan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut pekerjaan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Pekerjaan Utama
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan pekerjaan utama ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (Pelajar/Mahasiswa), 2 (Peneliti/Dosen), 3 (PNS/TNI/Polri), 4 (Pegawai BUMN/D), 5 (Pegawai Swasta), 6 (Wiraswasta), 7 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pekerjaan utama tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Kategori Instansi/Institusi

Satker PST	Instansi/ Institusi				
	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri	Kementerian dan Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa
Kota Pontianak	17,65	0,00	17,65	0,00	0,00

Satker PST	Instansi/ Institusi				
	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BUMD	Swasta	Lainnya
Kota Pontianak	58,82	2,94	0,00	2,94	0,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Instansi/Institusi
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan instansi/institusi
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut instansi/institusi terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Instansi/Institusi
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan instansi/institusi ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Dalam Negeri), 2 (Lembaga Pendidikan dan Penelitian Luar Negeri), 3 (Kementerian dan Lembaga Pemerintah), 4 (Lembaga Internasional), 5 (Media Massa), 6 (Pemerintah Daerah), 7 (Perbankan), 8 (BUMN/D), 9 (Swasta), 10 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan instansi/institusi tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Satker PST	Pemanfaatan				
	Tugas Sekolah/ Tugas Kuliah	Pemerintahan	Komersial	Penelitian	Lainnya
Kota Pontianak	11,76	73,53	0,00	14,71	0,00

Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan
Metadata Indikator	:	
Nama Indikator	:	Persentase pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak dan Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan pemanfaatan hasil kunjungan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut pemanfaatan hasil kunjungan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Pemanfaatan Hasil Kunjungan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p _i = Persentase konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan pemanfaatan hasil kunjungan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Tugas Sekolah/Tugas Kuliah), 2 (Skripsi/Tesis/Disertasi), 3 (Penelitian), 4 (Perencanaan dan Evaluasi), 5 (Penyebaran Informasi)

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Jenis Layanan yang Digunakan

Satker PST	Jenis Layanan					
	Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
Kota Pontianak	28,81	40,68	1,69	11,86	10,17	6,78

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Layanan yang Digunakan
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan layanan yang digunakan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis layanan yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Jenis Layanan yang Digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan jenis layanan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan jenis layanan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
i = 1 (Pustaka Tercetak), 2 (Pustaka Digital), 3 (Penjualan Publikasi), 4 (Data Mikro), 5 (Konsultasi Statistik), 6 (Rekomendasi Kegiatan Statistik)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis layanan yang digunakan tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS

Satker PST	Fasilitas Utama				
	Website BPS	Allstats BPS	Silastik	Sirusa	Romantik Online
Kota Pontianak	73,53	2,94	0,00	0,00	0,00

Satker PST	Fasilitas Utama			
	Telepon/Faksimili	e-Mail/Surat	Datang ke PST	Lainnya
Kota Pontianak	0,00	5,88	17,65	0,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Fasilitas Utama yang digunakan
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan fasilitas utama yang digunakan
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut fasilitas utama yang digunakan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : 1. Wilayah PST BPS
2. Fasilitas Utama yang digunakan
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana:
 p_i = Persentase konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i
 x_i = Jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan ke-i
 y = Jumlah seluruh konsumen
 $i = 1$ (Website BPS), 2 (AllstatsBPS), 3 (Silastik), 4 (Sirusa), 5 (Romantik Online), 6 (Telepon/ Faksimili), 7 (e-Mail/Surat), 8 (Datang Langsung ke PST), 9 (Lainnya)
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan fasilitas utama yang digunakan tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

Satker PST	Penggunaan Data	
	Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
Kota Pontianak	91,18	8,82

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Penggunaan Data BPS sebagai Rujukan Utama
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan penggunaan data BPS sebagai rujukan utama
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS sebagai rujukan utama terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
 p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 10. Persentase Konsumen K/L/OPD Menurut Wilayah PST dan Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Satker PST	Perencanaan dan Evaluasi
Kota Pontianak	100,00

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan menurut wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan menurut wilayah PST BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen menurut penggunaan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah PST BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
 p = Persentase konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
 x = Jumlah konsumen yang menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 11. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Level Data

Satker PST	Level Data						
	Nasional	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Desa/ Kelurahan	Individu	Lainnya
Kota Pontianak	0,00	1,46	74,45	8,03	16,06	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Level Data
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan level data yang dicari
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut level data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Level Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen yang mencari data pada level ke-i x_i = Jumlah konsumen yang mencari data pada level ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1$ (Nasional), 2 (Provinsi), 3 (Kabupaten/Kota), 4 (Kecamatan), 5 (Desa/Kelurahan), 6 (Individu), 7 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada level tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 12. Persentase Pencarian Data Menurut Wilayah PST dan Periode Data

Satker PST	Periode Data				
	10 Tahunan	5 Tahunan	3 Tahunan	Tahunan	Semesteran
Kota Pontianak	5,11	0,00	0,00	94,16	0,00

Satker PST	Periode Data				
	Triwulanan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
Kota Pontianak	0,73	0,00	0,00	0,00	0,00

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Periode Data
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan periode data yang dicari
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang mencari data menurut periode data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Periode Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p _i = Persentase konsumen yang mencari data pada level ke-i x _i = Jumlah konsumen yang mencari data pada level ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (10 Tahunan), 2 (5 Tahunan), 3 (3 Tahunan), 4(Tahunan), 5 (Semesteran), 6 (Triwulanan), 7(Bulanan), 8 (Mingguan), 9 (Harian), 10 (Lainnya)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang mencari data pada periode tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 13. Persentase Pencarian Data menurut Wilayah PST dan Jenis Perolehan Datanya

Satker PST	Periode Data			
	Diperoleh dan Sesuai	Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
Kota Pontianak	88,32	1,46	0,00	10,22

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen Menurut Wilayah PST BPS dan Jenis Peolehan Data
Konsep	:	Untuk mengetahui segmentasi responden SKD berdasarkan jenis perolehan data yang dicari
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen menurut jenis perolehan data terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah PST BPS 2. Jenis Perolehan Data
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p _i = Persentase konsumen dengan jenis perolehan data ke-i x _i = Jumlah konsumen dengan jenis perolehan data ke-i y = Jumlah seluruh konsumen i = 1 (Diperoleh dan sesuai), 2 (Diperoleh tetapi tidak sesuai), 3 (Tidak diperoleh), 4 (Belum diperoleh)
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen dengan jenis perolehan data pada periode tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 14. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	95,80

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kualitas Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD yang puas terhadap kualitas data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
p = Persentase konsumen yang puas dengan kualitas data BPS
x = Jumlah konsumen yang puas dengan kualitas data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kualitas data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 15. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	92,44

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kelengkapan Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD yang puas terhadap kelengkapan data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
 p = Persentase konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS
 x = Jumlah konsumen yang puas dengan kelengkapan data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kelengkapan data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 16. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	83,19

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akurasi Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD yang puas terhadap akurasi data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
p = Persentase konsumen yang puas dengan akurasi data BPS
x = Jumlah konsumen yang puas dengan akurasi data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akurasi data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 17. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	94,12

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Persentase Konsumen yang Puas terhadap Kemutakhiran Data Menurut Wilayah PST BPS
Konsep	: Untuk mengetahui segmentasi responden SKD yang puas terhadap kemutakhiran data BPS
Definisi	: Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Persentase
Satuan	: Persen
Rumus Penghitungan	: $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS x = Jumlah konsumen yang puas dengan kemutakhiran data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	: Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap kemutakhiran data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 18. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	90,41

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Pelayanan Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mengetahui segmentasi responden SKD yang puas terhadap pelayanan data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap Pelayanan data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
p = Persentase konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS
x = Jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS
y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap pelayanan data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 19. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	95,10

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Persentase Konsumen yang Puas terhadap Akses Data Menurut Wilayah PST BPS
- Konsep : Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas terhadap akses data BPS
- Definisi : Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Persentase
- Satuan : Persen
- Rumus Penghitungan : $p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana:
 p = Persentase konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS
 x = Jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS
 y = Jumlah seluruh konsumen
- Interpretasi : Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap akses data BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 20. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	91,18

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas terhadap Sarana dan Prasarana Menurut Wilayah Penyedia Data BPS
Konsep	:	Untuk mendapatkan gambaran responden SKD yang puas terhadap akses data BPS
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p = \frac{x}{y} \times 100\%$ dimana: p = Persentase konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS x = Jumlah konsumen yang puas dengan pelayanan data BPS y = Jumlah seluruh konsumen
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap sarana dan prasarana BPS yang dihasilkan oleh wilayah penyedia data BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 21. Persentase Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan Menurut Wilayah PST dan Atribut Pelayanan

Satker PST	Tingkat Pendidikan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Kota Pontianak	85,29	82,35	88,24	85,29	88,24	94,12	94,12	97,06

Satker PST	Tingkat Pendidikan						
	9	10	11	12	13	14	15
Kota Pontianak	94,12	91,18	91,18	88,24	96,67	90,41	9,59

No.	Keterangan
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang
4.	diterima
5.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan
6.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
7.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan
8.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1
9.	Rincian 11)
10.	Data pada website BPS mudah dicari
11.	Konten pada website BPS mudah diunduh
12.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
13.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online mampu memberikan
14.	informasi yang jelas
15.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui

Metadata Indikator

Nama Indikator	:	Persentase Konsumen yang Puas Menurut Wilayah PST BPS dan Atribut Pelayanan
Konsep	:	Untuk mengetahui kepuasan responden SKD berdasarkan atribut pelayanan
Definisi	:	Perbandingan jumlah konsumen yang puas menurut atribut pelayanan terhadap jumlah konsumen yang menjadi responden SKD pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.
Klasifikasi Penyajian	:	1. Wilayah Penyedia Data BPS 2. Atribut Pelayanan
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus Penghitungan	:	$p_i = \frac{x_i}{y} \times 100\%$ dimana: p_i = Persentase konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i x_i = Jumlah konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan ke-i y = Jumlah seluruh konsumen $i = 1, \dots, 15$
Interpretasi	:	Semakin besar angka indikator, maka semakin banyak jumlah konsumen yang puas terhadap atribut pelayanan tersebut pada wilayah PST BPS di Kota Pontianak.

Lampiran 22. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	86,98

Metadata Indikator

Nama Indikator	: Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS menurut Wilayah PST
Konsep	: Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan BPS
Definisi	: Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepentingan konsumen, sehingga untuk menghitung IKK diperlukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen.
Klasifikasi Penyajian	: Wilayah Penyedia Data BPS
Ukuran	: Indeks
Satuan	: -
Rumus Penghitungan	: $IKK = \left(\left(\sum_{i=1}^{13} x_i \right) \times 100 \right) / y$ dimana: x_i = Rata-rata tingkat kepuasan tertimbang atribut pelayanan ke-i $x_i = w_i \times z_i$, w_i = penimbang unsur ke-i = Rata-rata skor kepentingan atribut pelayanan ke-i / jumlah rata-rata skor kepentingan y = Skala minimum penilaian $i = 1, \dots, 15$
Interpretasi	: Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah 25,00-64,99 : Tidak Baik 76,61-88,30 : Baik 65,00-76,60 : Kurang Baik 88,31-100,00 : Sangat Baik

Lampiran 23. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Kualitas Data BPS menurut Wilayah Penyedia Data

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	86,44

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas BPS menurut Wilayah PST
- Konsep : Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna data BPS
- Definisi : Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap adalah indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari tingkat kepuasan konsumen terhadap empat aspek.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -
- Rumus Penghitungan : $IKK = ((\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100) / y$ dimana:
 x_i = Rata-rata tingkat kepuasan tertimbang aspek kualitas data ke-i
 $x_i = w_i \times z_i$, w_i = penimbang aspek kualitas data ke-i = Diasumsikan bernilai sama (1/4)
 z_i = Rata-rata skor kepuasan terhadap aspek kualitas data ke-i
 y = Skala minimum penilaian
- Interpretasi : Sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, interpretasi nilai IKK adalah
 25,00-64,99 : Tidak Baik 76,61-88,30 : Baik
 65,00-76,60 : Kurang Baik 88,31-100,00 : Sangat Baik

Lampiran 24. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Wilayah PST

Satker PST	Puas
Kota Pontianak	91,03

Metadata Indikator

- Nama Indikator : Indeks Persepsi Anti Korupsi menurut Wilayah PST
- Konsep : Untuk mengukur penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS di Provinsi Kalimantan Barat
- Definisi : Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan PST BPS. Indeks ini diperoleh dengan menghitung penimbang yang didapatkan dari empat atribut anti korupsi.
- Klasifikasi Penyajian : Wilayah Penyedia Data BPS
- Ukuran : Indeks
- Satuan : -
- Rumus Penghitungan : $IKK = (\sum_{i=1}^4 x_i) \times 100 / y$ dimana:
 x_i = Rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i
 $x_i = w_i \times z_i$, w_i = penimbang atribut anti korupsi ke-i = Rata-rata skor kepentingan atribut anti korupsi ke-I / jumlah rata-rata skor kepentingan
 z_i = Rata-rata skor kepuasan atribut anti korupsi ke-i
 y = Skala minimum penilaian
- Interpretasi : Dengan menggunakan metode kuartil, nilai IPAK diklasifikasikan menjadi 4 kategori sebagai berikut.
 25,00-43,75 : Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
 43,76-62,50 : Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
 62,51-81,25 : Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
 81,26-100,00 : Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan



Sensus
Penduduk
2020

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**Badan Pusat Statistik
Kota Pontianak**

Jalan Sutoyo No. 17 Pontianak 78121
Telp. (0561) 738471 Fax. (0561) 781374

Homepage: <https://pontianakkota.bps.go.id> Email: bps0171@bps.go.id